**REKLAMACIJE**

**Zakonska osnova**

Na sve proizvode koje kupite na web sajtu Modne kuće Luna u našoj online prodavnici imate pravo da izjavite reklamaciju, žalbu ili primedbu u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača („Sl.Glasnik RS“ br.62/2014, 6/2016-dr.zakon I 44/2018-dr.zakon).

Žalbe, reklamacije i primedbe, kao i zahtev za otklanjanje nesaobraznosti možete izjaviti u skladu sa odredbama definisanim članovima 51,52,53 i 54 Zakona o zaštiti potrošača. Postupak rešavanja istih se sprovodi na osnovu odredbi gore pomenutog zakona, kao i odredbi Zakona o trgovini (“Sl.Glasnik RS” br. 53/10, 10/2013). Imate pravo da izjavite žalbu i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka definisanih ovim zakonom.

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, nakon što ste nas kao prodavca obavestili o nesaobraznosti, imate pravo da zahtevate da otklonimo nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahtevate odgovarajuće umanjenje cene ili da raskinete ugovor u pogledu te robe.

Kao potrošač imate pravo da birate da li ćemo nesaobraznost robe otkloniti opravkom ili zamenom, sve u zavisnosti od vrste i tipa nesaobraznosti na predmetnom artiklu.

Ako otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom nije moguće, imate pravo da zahtevate odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora, u skladu sa stavom 3 i 4 člana 52 Zakona o zaštiti potrošača.

Imate pravo da zahtevate zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskinete ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz Vašu izričitu saglasnost.

Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje ste je nabavili, opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za Vas kao potrošača a uz Vašu pisanu saglasnost.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, imate pravo da birate između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavite da raskidate ugovor.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz Vašu izričitu saglasnost.

Nesaobraznost robe u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača postoji ukoliko prodata roba nema svojstva potrebna za redovnu upotrebu te vrste robe, a u skladu sa njenom namenom kako je to definisano pripadajućom Deklaracijom.

Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti ili ukoliko se niste ponašali u skladu sa pripadajućom deklaracijom.

Modna kuća Luna kao prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora Vama kao potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru.

Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosimo mi kao prodavac.

Ne možete da raskinete ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na Vas kao potrošača.

Ukoliko imate reklamaciju, žalbu, primedbu ili želite da izvršite povrat kupljenog artikla postupak je jednostavan i detaljno je opisan u segmentu „Reklamacije“. Molimo da sledite postupak po koracima i svaki Vaš eventualni problem će biti brzo i efikasno rešen na obostrano zadovoljstvo.

Vašu reklamaciju, žalbu ili primedbu možete da nam dostavite slanjem popunjenog dokumenta „Obrazac za reklamaciju, zamenu, korekciju, povrat“ na elektronsku adresu webshop@fashion-luna.com ili redovnom poštom na adresu Modna kuća Luna, Baje Sekulića bb, 12000 Požarevac. Neophodno je da uz ovaj popunjen obrazac dostavite i scan / fotokopiju računa otpremnice koji ste dobili sa proizvodom. U slučaju da niste u mogućnosti da popunite ovaj obrazac možete nam na drugi način (emailom ili pisanim dopisom) dostaviti sve tražene podatke iz obrazca sa računom /otpremnicom kao prilogom.

Nakon prijema Vaše žalbe, reklamacije ili primedbe potvrdićemo u pisanoj formi prijem iste u roku od jednog dana i saopštiti broj pod kojim je zavedena u našoj evidenciji primljenih reklamacija.

U najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema Vaše žalbe, reklamacije ili primedbe pisanim putem ćemo Vas obavestiti o daljem postupanju. Rok za rešavanje reklamacije je u skladu sa zakonom 15 dana od trenutka prijema iste.

Nakon stručne eveluacije Vaše žalbe, reklamacije ili primedbe obavestićemo Vas u pisanoj formi o odluci (prihvaćena ili odbijena primedba potrošača u vezi sa bilo kojom osnovom za reklamaciju artikla) i načinu rešavanje žalbe, reklamacije ili primedbe u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (povraćaj novca, odgovarajuće umanjenje cene, zamena ili popravka artikla).

Molimo Vas da se na našu odluku tj predloženo rešenje izjasnite u pisanoj formi u roku od 3 dana odgovorom putem emaila webshop@fashion-luna.com ili redovnom poštom na adresu Modna kuća Luna, Baje Sekulića bb, 12000 Požarevac.

Nakon prijema Vašeg izjašnjenja pristupićemo zajednički usaglašenom rešavanju žalbe, reklamacije ili primedbe u definisanom roku.

Izuzeci od prava na odustanak od ugovora su predviđeni u skladu sa članom 37. Zakona o zaštiti potrošača

Ukoliko iz objektivnih razloga ne budemo u mogućnosti da udovoljimo Vašem zahtevu u roku koji je dogovoren, obavestićemo Vas o produžavanju roka. Za ovo eventualno produžavanje roka za rešavanje žalbe, reklamacije ili primedbe potrošač takođe mora da da svoju saglasnost.

Nemogućnost Vas kao potrošača da dostavite nama kao prodavcu ambalažu robe nije uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Naši partneri preko kojih nam možete vratiti pošiljke u slučaju reklamacije u bilo kom slučaju, a sa kojima imamo ugovorom definisanu isporuku su:

1. Za teritoriju Republike Srbije Daily Express.
2. Za svet, van teritorije Republike Srbije, DHL.

U slučaju da imate bilo koje dodatno pitanje molimo Vas da nam se obratite na email adresu webshop@fashion-luna.com ili pozivom na broj telefona +381 12 719 52 47.